

# ～介護メデイエーション～

介護をめぐる対立する関係をみなおし今後につなげる方法



講師:田中 圭子氏

(一般社団法人 メディエーターズ 代表理事)

## ■プロフィール

一般社団法人 メディエーターズ 代表理事  
消費生活アドバイザー、消費生活専門相談員、産業カウンセラーの資格を有する。損保会社勤務後、国民生活センター等、勤務。社団法人消費生活アドバイザー・コンサルタント協会消費生活研究所研究員、電子商取引推進協議会、(ECOM)ADRプロジェクト研究員、財団法人法律扶助協会理事、NPO法人日本メデイエーションセンター代表理事などを経て2013年より現職。

## コミュニケーションの場で 起きていること

私たちが人と人との間でコミュニケーションを図るとき、送り手が言葉やしぐさを発信し、受け手がそれを解読します。言葉やしぐさを選ぶのは、送信者の価値観や人生観です。受信者も、その発せられた言葉を、その人の価値観や人生観で解読します。そして、発信者と解読者の間で価値観や人生観が一致しているとは限りません。多くの場合は一致していません。それが交互に、解読者だった人が発信者になって、発信者だった人が解読者になって、と続いていくのがコミュニケーションです。自分はそのようなこと言ったつもりはないのに、話に尾ひれ背びれがついて伝わってしまうのは、こういった仕組みで起こるわけです。

## 介護をめぐる 人間関係のトラブル

介護の現場では、介護をする立場と介護を受ける立場では、価値観や人生観は全く違います。通常でも違うものが、対立の場面になるとさらに違いが

出てきます。

例えば介護をめぐる対立で、家族同士の対立があります。ご家族の介護を誰がするのか、ご兄弟の中で確執があつたりします。また、法律が絡んでくるケースだと、相続の問題があります。例えば、まだ亡くなっていない方の今後の遺産の話をせざるを得ないときがあります。

しかし、例えばお父さん、お母さんが持っているお金はこれくらいかもしれない、なのでそのお金を介護としてどこまで使っていくか、という現実的な問題を話さなければならぬ状況が現実には起こります。

## 対立になると、 人はどのようになるか

対立になると人はどのようになるのでしょうか。例えば、「あの人は自分勝手だ」と相手のことを責め立てる場合があります。あるいは「なんでこんなことになったのか、どうしてあの人は分かってくれないんだろう」と、怒りの気持ちが前に出てしまう場合もあります。「分からない私がいけないの?」と、自分を責めてしまう方、あるいは「顔も見たくない」

---

---

と、キレてしまう方もいらっしゃいます。「もう出るところに出るしかない」というような場合もあります。でも裁判をして勝っても、その人が今後幸せに暮らしていけるという保証はありません。特に医療の問題が関わる裁判は難しいです。「出るところに出る」と勢いでは言ったものの、とても難しい状況が生まれて、高齢者の方を含め周りの方も、裁判後どれだけ幸せに暮らせるかという、大きな疑問が残る状況が生じる場合があります。

そして、ご本人が言うかご家族が言うかは別として、介護トラブルには「怖い」という感情があります。何が怖いのかというと、「介護する人」「今後のプロセス」など、いろんなものに対して怖い。今後のプロセスに対して怖いという人もいるし、相手が怖いという人ももちろんいます。

対立の最も重要な側面は、人の関わりにおける危機をもたらすことにあります。対立は人が自分自身や他者に対し、不愉快な、あるいは極めて不快な行動をしてしまう原因となります。対立が起っていると、その不快な、ネガティブな関係性が、さらにもっと不快な行動を引き起こしてしまうという、ネガティブのサイクルがぐるぐる回って進んでしまうという状況が生まれてしまいます。

## 自律性と関係性、エンパワメントとリコグニション

メディエーションでは、自律性と関係性というものを中心に考えています。自律性とは、人は一人一人が自律的な主体であり、自分の人生を自分で決めたいと思っていることです。また、関係性は、人は生まれつき社会的存在で、本質的に他者とつながっていたいということです。

この自律性と関係性のバランスが、対立の時には崩れてしまって、自分自身がもがいてしまうということが生じます。そこで自分がもがけばもがくほど、相手との関係性もどんどん泥沼にはまってしまふというのが対立の状況です。

ネガティブなサイクルをポジティブなサイクルに

するためにはどんなことが必要なのか。ここでメディエーションの大切な考え方になるのが、エンパワメントとリコグニションです。

エンパワメントとは、個人が、価値と力、また生きていく上での問題について意思決定をする能力を自らが持っているという実感を取り戻すことです。リコグニションとは、相手の状況やものの見方を認める、理解しようとする、または思いやろうとする気持ちを喚起することです。私たちメディエーターズではこれを縦と横という風に言っています。つまりエンパワメントが自分自身の中のこと、縦の関係で、リコグニションが相手とのこと、横の関係です。縦と横が、対立の場面ではバランスが崩れているということになります。

## メディエーターの役割

自分の中で起こっているネガティブなサイクルをポジティブに回そうと思っている力のことをエンパワメントシフトと言います。一方、相手との関係性を取ろう、自分はこうだったんだ、相手はこうだったんだということを見始めようとする段階のことをリコグニションシフトと言います。

間に入るメディエーターは、まずはそれぞれ個人のエンパワメントシフトをプラスに動かしていくようサポートをします。それによって自分の中でエンパワメントシフトが動き出すと、不思議なことに、自らが相手との関係性を見ようとしていきます。それがリコグニションシフトです。専門家なども含め誰が「あなたはこうした方がいい、この人はこうした方がいい」と言うまでもなく、お互いに「あ、この人が変わってきたな」というのを見ることによって、お互いに変わってくるという、相互の影響力が出てきます。それがリアクションというものです。相手のアクションによって自分が変わっていくリアクションというもので、相互作用とか影響というふうに私たちは呼んでいます。

メディエーターは、リアクションがどのように起こっているのか、あるいはリアクションが起こってい

ないような場合には何が足りないのかを考えます。もしかしたら最初のエンパワメントが足りないのかもしれないし、リコグニションが足りないのかもしれない。ただ難しいのは、エンパワメントシフトというのは目に見えないということです。「(目に見える)メーターがついていたらいいのにね」という話がよく出ます。

## || 海外での先行的取組

海外では先行事例として介護メディエーションが行われています。例えば入居者どうしとか、いろんな問題に、「Age UK」という団体によって、介護メディエーションという形で、高齢者施設の中にメディエーターが介入する方法が取られています。

当時の「Age UK」が考えていたメディエーションは、中立的な第三者であるメディエーターを交えて両当事者の話をしようということと、メディエーターが入ることによって安心して話せる場を作っているということが大きな目的でした。当事者同士ではエスカレートしてしまう場が、第三者が入ることで冷静な話し合いができる。それがメディエーションの大きな魅力です。

## || 我が国の メディエーションの可能性

我が国のメディエーションというものを考えてみて、私たちが介護施設でどんな問題が起こっているか調査しました。施設側の人は、入居者にもっと自立して欲しいと思っているにも関わらず、入居者の方は、施設側の人にもっと親身に話して欲しいという意見の違いがありました。施設の窓際に来る動物にエサをあげてしまい、施設側や入居者、同室の方から苦情が出るケースもありました。このようなケースには、自分が独りぼっちで寂しいから動物だけにでも友だちになってほしいという背景が隠れています。あるいは高齢者の方は耳が少し遠くなってしまうことが多いのですが、そこで誰も相手にしてくれない不安を、先生にクレームとしてぶつけて

しまうことがあります。あの人は聞いてくれないとか、この施設は親切にしてくれないといったクレームとして出てしまう場合です。よくよく聞いてみると、ご家族との関係で問題が出てきたりします。そういった時にメディエーションがお役に立てるのではないかと思います。

## || 介護メディエーションの仕組み

私どもの考えている介護メディエーションの仕組みですが、いきなり外から入るのは難しいので、介護施設の中で「介護メディエーター®」というものを育成して、対立が激化しないうちに施設内の問題を解決する方法を考えていく。そしてそこでどうしても駄目で、必要になった時には私どものようなところからメディエーターを派遣させて頂いたり、あるいはフォローアップをさせて頂いたりする、という仕組みを考えています。

実際問題、医療メディエーションというのは日本でも盛んで、3500人以上の医療メディエーターが病院内に存在しています。医療メディエーターは、医療内の病院と患者さんの間のトラブルをメディエーションを使って解決をしています。医療では、内部で早期のうちに解決をすることが必要なので、内部の医療メディエーターを育てようという仕組みができてきたわけです。介護メディエーションも全く同じだと思います。ただ利用者から見ると「内部の人は施設の味方なんですよ」として、いくら私たちは中立的な立場ですと言っても、そう言えば言うほど、怪しまれます。そこを本当に分かって頂くためにはどうしたらいいのかというのが、まさしく(施設内の)介護メディエーター®の必要性に関わってくると思います。

今日はざっとお話させて頂きましたので、何かご質問がございましたらいつでもご連絡頂きたいと思っておりますし、ぜひ介護メディエーター®のトレーニング等にもご参加頂いて、この仕組みというものを日本で作っていただけたいと思います。